

Pflegekonzept
Pflegedienst Lerche Betreuen & Pflegen

Inhaltsverzeichnis

1. Unternehmen
 - 1.1 Unternehmensleitbild
 - 1.2 Einzugsgebiet und Erreichbarkeit
2. Leistungen
 - 2.1 Leistungen im Bereich Pflege
 - 2.2 Leistungen im Bereich Service
3. Mitarbeiter
4. Pflegeverständnis
5. Pflegetheorie
6. Pflegeplanung und Pflegeprozess
7. Pflegesystem
8. Pflegestandards
9. Pflegedokumentation
10. Qualitätsmanagement
11. Evaluation

Erstellt am: 31.07.2020	von Petra Kraft	
Veröffentlicht am:	Von:	
Geprüft am: 31.07.2020	Von: Petra Kraft	
Freigegeben am: 31.07.2020	Von: Petra Kraft	Version: 1
		Seite 1 von 6

1. Unternehmen

1.1 Unternehmensleitbild

Die „Pflegedienst Lerche Betreuen & Pflegen GmbH“ befindet sich in der Residenz Lerchenberg HH-Volksdorf GmbH, deren Geschäftsführerin Petra Kraft ist. Der ambulante Dienst wird ebenfalls durch Frau Kraft als Geschäftsführung verantwortet.

Beabsichtigt ist die Pflege und Betreuung der in der Residenz Lerchenberg lebenden Menschen und von Menschen im nahen Umfeld.

Das Ziel ist die Förderung der Selbstbestimmung jedes einzelnen Kunden im Rahmen seiner körperlichen, psychischen und sozialen Möglichkeiten. Unsere Pflegequalität ist maßgebend für die Förderung der Gesundheit und des Wohlbefindens im Allgemeinen sowie für die Begleitung des Kunden und seiner Angehörigen in Krisensituationen. Um diesem Anspruch gerecht zu werden, fördern wir kontinuierlich die beruflichen Kompetenzen unserer Mitarbeiter. Alle pflegerischen Tätigkeiten fundieren auf der Basis aktueller pflegewissenschaftlicher Erkenntnisse. Wir planen Vertragspartner aller Kranken- und Pflegekassen zu werden und streben die Mitgliedschaft des Bundesverbandes privater Pflegeanbieter (bpa) an.

1.2 Einzugsgebiet und Erreichbarkeit

Die „Pflegedienst Lerche Betreuen & Pflegen GmbH“ befindet sich in der Residenz Lerchenberg HH-Volksdorf GmbH am Lerchenberg 4 in 22359 Hamburg Volksdorf.

Das Büro ist von Montag bis Freitag von 9.00 – 16.00 Uhr besetzt. Außerhalb der Büroöffnungszeiten und für Notfälle ist jederzeit eine Pflegefachkraft telefonisch erreichbar. Das Einzugsgebiet umfasst voraussichtlich das nahe Umfeld, Volksdorf, Wellingsbüttel, Hummelsbüttel.

2. Leistungen

2.1 Leistungen im Bereich Pflege

- Häusliche Alten und Krankenpflege
- Betreuung und Pflege von Schwerstbehinderten
- Familienpflege (u.a. bei Schwangerschaften, Krankheit und Kur)
- Medizinische Behandlungspflege (u.a. Stomaversorgung)
- Wundmanagement (Behandlung akuter u. chronischer Wunden)
- Verhinderungspflege (z.B. bei Abwesenheit der pflegenden Angehörigen)
- Pflegegutachten nach § 37 Abs. 3 PflVG
- Pflegeberatungen / -anleitungen vor Ort
- Pflege und Betreuung 365 Tage / 24 Std.
- 24-Stunden-Rufbereitschaft

2.2 Leistungen im Bereich Service

- Organisation von Pflegehilfsmitteln
- Hauseigener Fahrdienst nach dem Personenbeförderungsgesetz
- Botengänge / Kurierdienste
- Haushaltshilfe oder Übernahme durch unsere Hauswirtschafterinnen
- Beratung, Unterstützung oder Übernahme der Korrespondenz mit den Krankenkassen
- Vermittlung von Menüdiensten, Physiotherapeuten, Fußpflege etc.
- Betreuung über Betreuungsmitarbeiter

Erstellt am: 31.07.2020	von Petra Kraft	
Veröffentlicht am:	Von:	
Geprüft am: 31.07.2020	Von: Petra Kraft	
Freigegeben am: 31.07.2020	Von: Petra Kraft	Version: 1
		Seite 2 von 6

- Organisation von Aktivitäten und geselligen Zusammenkünften in der Residenz Lerchenberg

3. Mitarbeiter

Die erfahrenen und qualifizierten Mitarbeiter bieten eine ganzheitliche und individuelle Pflege und Betreuung.

Ein Hygienefachberater, ein externer Wundexperte und ein Qualitätsmanager begleiten und coachen die Teams kontinuierlich. Darüber hinaus verfügt der Pflegedienst über qualifizierte Familienpflegerinnen und Hauswirtschafterinnen.

Bei der Auswahl unserer Mitarbeiter legen wir großen Wert auf deren fachliche sowie persönliche Kompetenz, Kundenorientierung, Teamgeist, Eigeninitiative und großes Interesse an Fort- und Weiterbildung. Die jeweiligen Aufgaben sind in Stellenbeschreibungen geregelt, die Verantwortlichkeiten in einem Organigramm.

Alle Mitarbeiter werden auf der Grundlage unseres Einarbeitungskonzeptes durch Pflegefachkräfte eingearbeitet. Regelmäßige Pflegevisiten durch die Pflegedienstleitung stellen sicher, dass eine fach- und sachgerechte Pflege und Betreuung durchgeführt und dokumentiert wird.

Zur Gewährleistung der Pflege nach neuesten wissenschaftlichen Erkenntnissen und zur persönlichen und beruflichen Weiterentwicklung unserer Mitarbeiter wird der Fortbildungsbedarf anhand eines Fortbildungskonzeptes ermittelt und geplant.

4. Pflegeverständnis

Unser Pflegeverständnis ist ausgerichtet an einem humanistischen Menschenbild. Das humanistische Menschenbild basiert auf den Grundannahmen, dass jeder Mensch ein ganzheitliches Wesen (Körper, Geist und Seele) ist, welches von Natur aus einem konstruktiven Kern besitzt, Lösungen für Probleme bereits in sich trägt und ein Leben lang lernfähig ist.

5. Pflegetheorie

Die Planung und Durchführung der Pflege und Versorgung der Kunden beruht auf dem Strukturmodell, und der strukturierten Informationssammlung (SIS).

Die Strukturierte Informationssammlung (SIS) ist das erste Element des Strukturmodells und ein neues Konzept zum Einstieg in einen vierstufigen Pflegeprozess. Sie ermöglicht, dass eine konsequent an den individuellen Bedürfnissen der pflegebedürftigen Person orientierte Maßnahmenplanung erfolgen kann. Die Strukturierte Informationssammlung erfolgt in der Regel im Rahmen eines Erst- oder Aufnahmegesprächs im Dialog zwischen pflegebedürftiger Person und Pflegefachkraft. Es werden fachliche Einschätzungen zur individuellen Pflegesituation in fünf Themenfeldern vorgenommen.

- Kognition und Kommunikation
- Mobilität und Bewegung
- Krankheitsbezogene Anforderungen und Belastungen
- Selbstversorgung
- Leben in sozialen Beziehungen

Diese Themenfelder nehmen bewusst Bezug auf die Module des Neuen Begutachtungsassessments (NBA). Im Rahmen des Pflegeprozesses wird durch die Pflegefachkraft eine breitere Perspektive eingenommen.

Erstellt am: 31.07.2020	von Petra Kraft	
Veröffentlicht am:	Von:	
Geprüft am: 31.07.2020	Von: Petra Kraft	
Freigegeben am: 31.07.2020	Von: Petra Kraft	Version: 1
		Seite 3 von 6

Im ambulanten Bereich ist die Thematik "Haushaltsführung" als sechste pflegerelevante Kategorie hinzugenommen und für den stationären Bereich die Thematik "Wohnen / Häuslichkeit".

Durch die fachliche Einschätzung der Pflegefachkraft werden zusätzlich in einer speziellen Matrix die jeweiligen Pflegerisiken im Zusammenhang mit den Themenfeldern wie Sturz mit Bewegung / Mobilität ermittelt. Im Anschluss daran kann – auf Grundlage der SIS (einschließlich der Matrix zur Risikoeinschätzung) – der Handlungsbedarf in der Maßnahmenplanung dokumentiert werden. Der fachlich begründeten Entscheidung zum Umgang mit individuellen Versorgungssituationen wird somit Raum gegeben.

Angestrebt wird ein Zustand, in dem es den pflegeabhängigen Menschen ermöglicht werden soll, weitgehend selbstständig zu leben. Hier liegt das Hauptgewicht der begleitenden, unterstützenden und fördernden pflegerischen Aktivität.

6. Pflegeplanung und Pflegeprozess

Die fachliche Kompetenz der berufsmäßigen Durchführung von Datenerhebung, Planung, Durchführung, Dokumentation und Evaluation der Pflege und Versorgung ist grundsätzlich gegeben durch das fachtheoretische und fachpraktische Wissen der Pflegefachkräfte.

Darüber hinaus wurde und wird in Arbeitsgruppen und Qualitätszirkeln das Einvernehmen darüber, wie die einrichtungsindividuelle Ausgestaltung des Pflegeprozesses aussehen soll, ständig weiterentwickelt. Die Umsetzung erfolgt über hausinterne und externe Fortbildungsmaßnahmen für Pflegefachkräfte, Pflegehilfskräfte und Betreuungsmitarbeiter.

Die Verantwortung für eine fachlich fundierte Pflege liegt bei der Pflegedienstleitung, die in Zusammenarbeit mit den Fachkräften den Pflegeprozess fachlich begleitet.

Entsprechend dem Leitbild Pflege werden externe Kooperationspartner (Therapeuten, Ärzte, Apotheker), Kunden und Angehörige / Betreuer in ihrer jeweiligen Zuständigkeit in den Pflegeprozess kundenindividuell eingebunden.

7. Pflegesystem

Auf der Basis Hamburger Personalrichtwerte zur Ausstattung mit Pflegefachkräften (mindestens 50%) und Pflegehilfskräften wird die Pflege organisiert.

Dabei wird bei der Einsatzplanung besonderer Wert daraufgelegt, einen möglichst engen Bezug von Kunden zu jeweils verantwortlichen Fachkräften zu ermöglichen, um Vertrauen herzustellen und Kontinuität in der Pflegebeziehung zu erreichen.

8. Pflegestandards

Der Pflegedienst verfügt über selbst erstellte Pflegestandards. Diese beinhalten Leitlinien zur Grundpflege und spezielle Behandlungspflegestandards, sowie Verfahrensanweisungen zum Risikomanagement und den Expertenstandards.

Die vorhandenen Standards sind in der EDV-Pflegeplanung hinterlegt. Veränderungen oder Überarbeitungen erfolgen auf Basis der Rückmeldung der Mitarbeiter und werden im Qualitätszirkel überarbeitet. Neue Standards werden nach Bedarfsmeldung durch die Mitarbeiter oder bei neuen wissenschaftlichen Erkenntnissen erarbeitet.

Erstellt am: 31.07.2020	von Petra Kraft	
Veröffentlicht am:	Von:	
Geprüft am: 31.07.2020	Von: Petra Kraft	
Freigegeben am: 31.07.2020	Von: Petra Kraft	Version: 1
		Seite 4 von 6

9. Pflegedokumentation

Für jeden Kunden wird eine individuelle Pflegedokumentation in der EDV angelegt, die auf allen Wohnbereichen einheitlich strukturiert ist und ihre theoretische Grundlegung in der SIS hat.

Die Dokumentation ermöglicht die schriftliche Planung der Pflege einschließlich der Festlegung einzelner Pflegemaßnahmen, die Erfassung von Risiken, die Dokumentation pflegerischer und betreuender Leistungen, die Kommunikation mit dem ärztlichen Dienst und die Dokumentation ärztlicher Verordnungen.

Die Evaluation erfolgt bei den Pflegerisiken (Expertenstandards) alle drei Monate und zeitnah bei Veränderungen.

10. Qualitätsmanagement

Der Pflegedienst verfügt über ein Qualitätsmanagementsystem, welches sich an einem einrichtungsinternen QM-System am Diakonie-Siegel-Pflege und der DIN EN ISO 9001:2015 orientiert. Jährlich findet eine Managementbewertung auf Basis der Auswertungen statt und dient zur kontinuierlichen Verbesserung der Prozesse und Verfahren.

Das QM wird in einem EDV-Qualitätsmanagementhandbuch dokumentiert und in internen und externen Audits mindestens einmal in drei Jahren und bei Veränderungen, Beschwerden oder systemrelevanten Fehlern zeitnah der Prüfung unterzogen. Ereignisse werden im EDV-Ereignistool erfasst und ausgewertet und geben Aufschluss über den Optimierungsbedarf des Dienstleistungsangebots.

Die Ergebnisse der Audits und anderer Erhebungen fließen in die Weiterentwicklung des Qualitätsmanagements ein und sind Teil des kontinuierlichen Verbesserungsprozesses in der Einrichtung.

Ein Beschwerdemanagement, welches ebenfalls über das Ereignistool gesteuert wird, ist installiert und gibt Tagesgästen und deren Bezugspersonen Gelegenheit, Wünsche und Verbesserungsvorschläge zu kommunizieren. Beschwerden werden sofort bearbeitet, der Beschwerdeführer erhält eine Rückmeldung zum Bearbeitungsstand und zum Abschluss der Bearbeitung.

Die Beschwerden werden im Rahmen der Qualitätsentwicklung jährlich ausgewertet und im Rahmen der jährlichen Managementbewertung in Verbesserungsmaßnahmen umgesetzt.

Alle zwei Jahre werden die Kundinnen und Kunden sowie die Beschäftigten zu ihrer Zufriedenheit befragt. Die Befragung der Mitarbeiter wird von der Universität Hamburg durchgeführt und beinhaltet den Fragenkatalog der WPA. Die Ergebnisse fließen ebenfalls in den kontinuierlichen Verbesserungsprozess ein.

Es finden monatlich Teamsitzungen sowie Fallbesprechungen und tägliche Übergaben zur Informationsweitergabe statt. Maßnahmen der externen Qualitätssicherung sind die Teilnahme an Arbeitssitzungen, kollegialer Austausch sowie die Teilnahme an Qualitätskonferenzen, Messen und Kongressen. Fachzeitschriften werden in der EDV zur Verfügung gestellt, zusätzliche Fachliteratur und die Expertenstandards werden vorgehalten.

11. Evaluation

Das Pflegekonzept wird im Rahmen des Qualitätsmanagements mindestens einmal in drei Jahren auditiert, eine Überprüfung und ggf. Anpassung erfolgt bei Veränderungen und mindestens alle drei Jahre.

Erstellt am: 31.07.2020	von Petra Kraft	
Veröffentlicht am:	Von:	
Geprüft am: 31.07.2020	Von: Petra Kraft	
Freigegeben am: 31.07.2020	Von: Petra Kraft	Version: 1
		Seite 5 von 6

04.08.2020
Petra Kraft

Erstellt am: 31.07.2020	von Petra Kraft	
Veröffentlicht am:	Von:	
Geprüft am: 31.07.2020	Von: Petra Kraft	
Freigegeben am: 31.07.2020	Von: Petra Kraft	Version: 1
		Seite 6 von 6